

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah peneliti berusaha menemukan besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan PT. ASKES. Tipe penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan teknik eksplanatori (*explanatory research*). Penelitian eksplanatori (*explanatory research*) adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan-hubungan antar satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya.

B. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan penjelasan mengenai arti konsep, dimana konsep adalah generalisasi dari sekelompok kejadian atau fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama. Dalam penelitian ini, yang menjadi definisi konseptual adalah :

1. Kinerja pegawai adalah hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Penelitian ini akan menggunakan teori dari T.R Michael dalam Rizky

(2001:15) untuk mengukur kinerja pegawai, yakni ; kualitas pekerjaan (*Quality of Work*), komunikasi (*communication*), kecepatan (*promptness*), kemampuan (*capability*), dan inisiatif (*intiative*). Adapun kinerja pegawai yang akandiukur dalam penelitian ini adalah pegawai bagian administrasi.

2. Kepuasan pasien adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien. Penelitian ini akan menggunakan indikator dari teori Kenedy dan Young (dalam Supranto 2006,107), yaitu; Keberadaan Pelayanan (*Availability of service*), Ketanggapan Pelayanan (*Responsiveness of service*), Jangka Waktu Pelayanan (*Timeliness of service*), Profesionalisme pelayanan (*Professionalism of service*).

C. Definisi Oprasional

Definisi oprasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Untuk melihat operasionalisasi variabel tersebut harus maka digunakan indikator-indikator yang dapat memperjelas variabel yang dimaksud. Adapun yang menjadi definisi oprasional dalam penelitian ini adalah :

Tabel 2. Definisi Oprasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kinerja Pegawai (X)	Kualitas Pekerjaan (<i>Quality of Work</i>)	Ketelitian bekerja.
		Kerapihan bekerja
		Kerapihan penampilan
		Konsistensi pekerjaan

		Perlakuan pegawai
	Komunikasi (<i>Communication</i>)	Konsultasi pasien.
		Tanggapan atas permasalahan pasien
		Penggunaan bahasa yang baik.
		Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti.
		Pemberian informasi program-program.
	Kecepatan (<i>Promptness</i>)	Pekerjaan selesai tepat waktu.
		Pekerjaan yang tidak berbelit-belit
	Kemampuan (<i>Capability</i>)	Ketrampilan pegawai
		kreatifitas mempercepat pekerjaan
	Inisiatif (<i>Intiative</i>)	Responsifitas Petugas
		Inisiatif meningkatkan pelayanan
Kepuasan Pasien (Y).	Keberadaan Pelayanan (<i>Availability of service</i>).	Kemudahan Prosedur.
		Syarat pelayanan.
		Kesesuaian biaya yang ditetapkan dengan yang dikeluarkan.
		Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan.
		Kejelasan jadwal petugas yang melayani.
		Kebersihan
		Kenyamanan ruang tunggu
		Keamanan
	Ketanggapan Pelayanan (<i>Responsiveness of service</i>).	Kepekaan pegawai dalam menerima keluhan dari pasien.
		Solusi atas keluhan.
	Jangka Waktu Pelayanan	Kecepatan dalam melayani
		Ketepatan petugas dalam membukaloket.

	<i>(Timeliness of service).</i>	Ketepatanpetugasdalammenutuploket.
		Ketepatanpetugassaatawaktuistirahat.
	<i>Profesionalism of service</i> (Profesionalisme pelayanan).	Perlakuan sopan kepadapasien.
		Perlakuan Ramah kepadapasien.
		KeadilanPelayanan

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian, sumber data ini adalah responden (pasien yang menggunakan asuransi PT. ASKES di RSUDAM) yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada pasien. Data primer diperlukan sebagai data untuk memperoleh informasi yang akurat.

2. Data Sekunder

Data skunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber yang ada. Data ini digunakan sebagai pendukung dari dara primer. Sumbernya dapat berupa naskah, dokumen resmi, buku-buku literatur, artikel koran dan lain sebagainya.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Nazir (1988: 325) mengemukakan bahwa populasi adalah subjek penelitian yang merupakan kumpulan dari sejumlah individu dengan

kualitas serta ciri-ciri tertentu yang telah ditetapkan. Sudjana (1989: 6) mengatakan bahwa populasi adalah semua nilai yang mungkin hasil dari menghitung atau mengukur yang kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan populasi yang lengkap, jelas yang dipelajari sifat-sifatnya. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa populasi adalah subjek penelitian yang merupakan keseluruhan individu yang akan diteliti sifatnya. Populasi penelitian ini adalah 125.850 jiwa.

2. Sampel

Pengambilan contoh (*sampling*) adalah suatu proses pemilihan suatu bagian (contoh) yang representatif dari suatu populasi. Pemilihan suatu metode pengambilan contoh terutama tergantung dari sifat masalah yang diteliti, biaya, waktu, dan tenaga yang tersedia, juga tingkat *presisi* hasil yang diinginkan.

Menurut Hasan (2002:61), metode pengambilan jumlah sampel dengan populasi yang besar adalah dengan menggunakan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian yang masih dapat ditolerir.

Dengan menggunakan rumus tersebut, peneliti mengambil persentase kelonggaran sebesar 10%, maka ukuran sampelnya adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{125.850}{1 + 125.850(0,1)^2}$$

$$n = \frac{125.850}{1 + 1258,5}$$

$n = 99,92$ dibulatkan menjadi 100 pasien.

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 pasien.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang yang sama bagi anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, hanya pasien pengguna askes yang sedang menggunakan pelayanan di bagian administrasi di RSUDAM Bandar Lampung, dengan menggunakan teknik *sampling insidental*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang dijumpai dianggap cocok sebagai sumber data yaitu pasien rawat jalan dan pasien apotek.

Pengambilan data dari sampel akan berhenti ketika kuesioner telah diisi oleh 100 responden yang telah ditentukan. Pengambilan data dari sampel akan dilaksanakan pada hari yang telah ditentukan, yakni hari jumat, sabtu dan hari senin pada pukul 10.00 sampai pukul 11.30, hal ini dikarenakan dengan melihat trend pasien yang berobat ke RSUD abdoel Moeloek

paling banyak adalah pada hari-hari tersebut. Responden ini akan menilai kinerja pegawai khususnya pegawai administrasi.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada kegiatan ini adalah:

1. Kuesioner, yaitu teknik yang digunakan untuk memperoleh data melalui penyebaran daftar pertanyaan secara tertulis tentang materi yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan diteliti.

Pengukuran variabel-variabel penelitian dengan menggunakan kuesioner akan disediakan lima alternatif dan skala jawaban untuk setiap jenis pertanyaan, yaitu:

- a) Nilai 1 untuk alternatif jawaban (e).
 - b) Nilai 2 untuk alternatif jawaban (d).
 - c) Nilai 3 untuk alternatif jawaban (c).
 - d) Nilai 4 untuk alternatif jawaban (b).
 - e) Nilai 5 untuk alternatif jawaban (a).
2. Wawancara, yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden, dalam penelitian ini wawancara digunakan untuk mendukung jawaban pada kuesioner.
 3. Observasi adalah suatu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki. Tujuan dari observasi adalah untuk mengamati tingkah laku manusia sebagai peristiwa aktual

yang memungkinkan peneliti memandang tingkah laku sebagai proses serta untuk membantu peneliti menjawab pertanyaan penelitian.

G. Teknik Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Untuk mengukur validitas angket dalam penelitian ini digunakan rumus Korelasi *Product Moment*:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

n : Jumlah Sampel

X : Skor variabel X

Y : Skor variabel Y (Arikunto, 2003: 73)

Tabel 3 : Nilai uji validitas instrumen penelitian

Item	Nilai R Hitung	R Tabel	Keterangan
Item 1	0,452	0,396	Valid
Item 2	0,412	0,396	Valid
Item 3	0,457	0,396	Valid
Item 4	0,455	0,396	Valid
Item 5	0,433	0,396	Valid
Item 6	0,456	0,396	Valid
Item 7	0,424	0,396	Valid
Item 8	0,401	0,396	Valid

Item 9	0,398	0,396	Valid
Item 10	0,433	0,396	Valid
Item 11	0,403	0,396	Valid
Item 12	0,436	0,396	Valid
Item 13	0,418	0,396	Valid
Item 14	0,398	0,396	Valid
Item 15	0,491	0,396	Valid
Item 16	0,493	0,396	Valid
Item 17	0,433	0,396	Valid
Item 18	0,476	0,396	Valid
Item 19	0,479	0,396	Valid
Item 20	0,483	0,396	Valid
Item 21	0,418	0,396	Valid
Item 22	0,419	0,396	Valid
Item 23	0,463	0,396	Valid
Item 24	0,447	0,396	Valid
Item 25	0,398	0,396	Valid
Item 26	0,482	0,396	Valid
Item 27	0,449	0,396	Valid
Item 28	0,467	0,396	Valid
Item 29	0,437	0,396	Valid
Item 30	0,412	0,396	Valid
Item 31	0,417	0,396	Valid
Item 32	0,428	0,396	Valid
Item 33	0,422	0,396	Valid

Sumber : Data diolah dari hasil kuesioner 2013

Berdasarkan tabel 3 diatas, diketahui bahwa terdapat 40 item yang diuji tingkat validitasnya dan selanjutnya setelah diolah menggunakan program SPSS. Maka diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ dalam hal ini sebesar 0,396. Hasil tersebut mengartikan bahwa seluruh item dinyatakan valid dan dapat diuji untuk proses selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Dalam menguji reliabilitas instrument ini hanya akan diuji butir-butir soal yang valid saja dan untuk mengujinya akan digunakan rumus *Alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = nilai reliabilitas instrumen

k = jumlah item

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_1^2 = varians total

Instrumen dapat dikatakan reliabel jika memiliki tingkat koefisien reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Alat instrumen tersebut reliabel, dapat dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi (r) sebagai berikut:

0,800 sampai dengan 1,00	=	sangat tinggi
0,600 sampai dengan 0,799	=	tinggi
0,400 sampai dengan 0,599	=	cukup
0,200 sampai dengan 0,399	=	rendah
0,001 sampai dengan 0,199	=	sangat rendah

Setelah dilakukan olah data per indikator dari hasil kuesioner dengan SPSS untuk mengetahui tingkat reliabilitasnya, maka diperoleh nilai *alpha* adalah sebagai berikut :

Tabel 4: Uji reliabilitas

Instrumen	Nilai Alpha	Reliabilitas	Nilai Reliabilitas
<i>Quality of Work</i> (Kualitas Pekerjaan)	0,767	Reliabel	Tinggi
<i>Communication</i> (Komunikasi)	0,788	Reliabel	Tinggi
<i>Promptness</i> (Kecepatan)	0,813	Reliabel	Sangat Tinggi
<i>Capability</i>	0,675	Reliabel	Tinggi

(Kemampuan)			
<i>Initiative</i> (Inisiatif)	0,711	Reliabel	Tinggi
<i>Availability of service</i> (Keberadaan Pelayanan)	0,813	Reliabel	Sangat Tinggi
<i>Responsiveness of service</i> (Ketanggapan Pelayanan).	0,656	Reliabel	Tinggi
<i>Timeliness of service</i> (Ketepatan waktu pelayanan).	0,667	Reliabel	Tinggi
<i>Professionalism of service</i> (Profesionalisme pelayanan)	0,734	Reliabel	Tinggi

Sumber : Data diolah dari hasil kuesioner 2013

H. Teknik Pengolahan Data

Teknik yang digunakan dalam pengolahan data pada penelitian ini adalah:

1. Editing, yaitu cara yang digunakan untuk meneliti kembali data yang telah diperoleh dari pasien yang menggunakan asuransi kesehatan PT. ASKES di RSUD Abdoel Moeloek yang meliputi kelengkapan jawaban, kejelasan tulisan, dan kesesuaian jawaban yang satu dengan yang lainnya.
2. Koding, yaitu pemberian tanda bagi tiap-tiap kategori. Tahap ini meliputi pemberian tanda atau simbol dari data yang telah di edit sehingga dapat dikelompokkan dalam masing-masing variabel yang ditentukan.
3. Tabulasi, yaitu menyusun data yang diperoleh dari kuesioner ke dalam bentuk tabel yang telah diproses dan disusun ke dalam suatu pola tertentu agar sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dibuat.

I. Teknik Analisa Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian asumsi ini dilakukan dengan melihat *Normal P-P of Regretion Standardized Residual*. Cara termudah untuk melihat normalitas adalah melihat histogram atau tampilan grafik yang menunjukkan pola penyebaran tertentu. Model yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. (Santoso, 2000:214).

2. Analisis Tabulasi Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk melihat presentase responden dalam memilih kategori tertentu. Dalam analisis tabulasi sederhana ini, data yang diperoleh diolah ke dalam bentuk presentase menggunakan rumus sebagai berikut.

$$P = \frac{f_i}{\sum f_i} \times 100\%$$

Dimana:

P = presentase responden yang memilih kategori tertentu

f_i = jumlah responden yang memilih kategori tertentu

$\sum f_i$ = banyaknya jumlah responden

Tujuan dari tabulasi sederhana ini adalah memberikan gambaran mengenai data-data yang didapat dari kuisioner yang bersifat menggambarkan karakteristik tertentu dari responden. Untuk mengetahui penggolongan kategori hasil jawaban dari sub variabel secara keseluruhan, perlu ditentukan terlebih dahulu intervalnya. Menurut Sugiyono (2009:29), besarnya interval diperoleh dari skor tertinggi dikurangi skor terendah, kemudian dibagi dengan jumlah keseluruhan alternative jawaban

3. Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah regresi linier di mana variabel yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu variabel terikat y dan satu variabel bebas x .

Bentuk persamaannya adalah:

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

Y : variabel terikat

X : variabel bebas

a : intersep

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{n}$$

b : koefisien regresi (slop)

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sum x^2 - (\sum x^2)}$$

4. Uji Hipotesis

Dalam menguji hipotesis apakah terdapat pengaruh signifikan antar variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan statistik parametrik analisis linear sederhana atau tunggal. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan uji t statistik. Uji t digunakan untuk menguji signifikan konstanta dari setiap variabel independent. Hipotesis yang diajukan adalah :

- H_0 : Koefisien regresi tidak signifikan.

- H_a : Koefisien regresi signifikan.

Pengujian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 90% dan derajat kebebasan 10% dengan $df = (n-k-1)$. Dasar pengambilan keputusannya yaitu:

- a. Jika $t_{hit} < t_{tab}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Jika $t_{hit} > t_{tab}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.